

ENLLAÇ. Intermediació i Treball comunitari. Memòria 2019

Projecte dependent del Programa d'Acollida//Nova Ciutadania, iniciat l'abril del 2006 a través una subvenció -com a projecte pilot- del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaria de Estado para la Inmigración y la Emigración. L'any 2013 es va incloure dins els projectes subvencionats per la Diputació de Barcelona i s'entra a formar part dels grups de treball i supervisió.

El fet d'entrar a formar part dels projectes de mediació de la Diputació, va suposar un seguit de canvis i tasques noves, com ara introduir alguns canvis en la recollida de dades per tal d'homogeneïtzar-se amb les fitxes que es demanen, fer fitxes trimestrals de la feina feta segons un model estàndard, reunions de supervisió mensuals, grup de cercles, etc. Totes aquestes tasques estan vinculades al conveni.

Tot i que ENLLAÇ disposa d'una memòria anual pròpia, incloem un resum del projecte i les seves dades principals dins la memòria del Programa d'Acollida/ N. Ciutadania tant per facilitar la difusió de la seva tasca professional, com per remarcar el lligam amb el Programa.

Personal:

El projecte es va iniciar amb 2 educadors socials a mitja jornada, i des de juny del 2007 és portat per una única Educadora Social en dedicació exclusiva, amb especialització en mediació (màster mediació), amb la coordinació i seguiment del tècnic responsable del Programa d'Acollida municipal/ N. Ciutadania. Es porten a terme coordinacions setmanals-quinzenals, on es passa revista als casos atesos, reunions de coordinació efectuades, orientació general del projecte, etc.

Finançament:

El servei és co-finançat per la **Diputació** de Barcelona aporta el 50% del total, la resta va a càrrec del propi Ajuntament.

Horari i ubicació:

El servei es troba ubicat a l'edifici Infants (Ctra. de Vic, 16, 1). L'horari d'atenció al públic és: dilluns i dimecres d' 11:30 h a 14 h i de 16 h a 18 h, dimarts, dijous i divendres, de 9 h a 14 h. La professional –mediadora té dedicació exclusiva per aquest servei.

Coordinacions:

El servei Enllaç té una dependència directa del Programa d'Acollida//Nova Ciutadania Això suposa una tasca de coordinació molt propera i quotidiana, i una reunió setmanal/quinzenal més centrada en seguiment de casos, orientacions a les intervencions, problemes sorgits amb les coordinacions, treball transversal, etc valoració de necessitats, etc.

A banda d'aquest treball més d'equip, Enllaç treballa d'una forma molt coordinada amb altres àmbits i serveis municipals: Oficina atenció al Ciutadà-OAC; Sanitat; Serveis Socials; Policia Local-Proximitat; Medi Ambient, etc , i de cara a l'exterior amb el món veïnal; mossos; administradors de finques, etc

Objectius:

El servei pretén aconseguir els següents **objectius**:

- Millorar i afavorir la convivència ciutadana, la prevenció, l'atenció i la resolució de conflictes derivats de la interacció comunitària, l'exclusió, la diversitat cultural i d'origen.

I com a **objectius específics**:

- Promoure i consolidar polítiques transversals municipals que afavoreixin la prevenció i resolució de conflictes amb la ciutadania, a través de la dotació d'un equip d'intermediació i intervenció comunitària especialitzat en la informació, prevenció i resolució davant de conflictes socials.
- Afavorir canvis positius en la percepció i la vivència de conflictes i situacions relacionades amb la quotidianitat de les relacions interpersonals i comunitàries, amb

especial incidència en les situacions sorgides de la interacció entre la població immigrant nouvinguda i assentada en els últims temps a la ciutat.

- Millorar els processos d'adaptació, acomodació i interacció dels immigrants en la nova societat d'acollida. Facilitar la inclusió social dels immigrants amb una equiparació de possibilitats i recursos respecte la població catalana autòctona.

El projecte, a banda de la seva tasca i objectius detallats, és una bona eina per aprofundir la transversalitat interna municipal i el treball en xarxa ciutadana. Davant les múltiples situacions sobre les que s'actua, es dona la necessitat de cercar col·laboracions i informacions a molts àmbits, aquest apartat suposa una dedicació significativa i molt important per a l'abordatge dels casos i la seva resolució, derivació, etc.

Les coordinacions es donen en 2 àmbits:

A nivell municipal: Policia local (especialment amb proximitat) , Oficina d'Informació al Ciutadà (OAC) Salut, Urbanisme, Serveis Socials i Medi Ambient, etc.

A nivell extern: Món veïnal; Cambra propietat; Mossos d'esquadra ; Caps de Salut, Administradors de Finques, etc

Les principals dades numèriques dels casos atesos son:

El total de casos atesos al llarg de l'any 2019 ha estat de **118**, dels quals **90** són nous de l'any 2019 i **28 casos** més són de l'any anterior. Al llarg de l'any s'han atès **268** p. amb diferents problemàtiques i que afectaven indirectament a un total de **1.884** persones, portant-se a terme **992** intervencions diferents relacionades amb la gestió dels casos

Del total de casos atesos i tancats durant l'any 2019, el **60%** han quedat tancats i resolts **satisfactòriament**, el 11% no s'han resolt, 16% han estat interromputs per alguna de les parts, un 12% de casos s'han derivat a altres serveis perquè no corresponia a la tasca de mediació, i l'1% restant són casos desestimats.

Dins la **tipologia de demandes i problemàtiques** destaquen de forma majoritària les classificades dins el paràmetre de "**problemàtiques veïnals**", amb **110 casos** que representen el **92%** del total.

Els casos veïnals atesos corresponen als temes següents: 41 casos de sorolls, 19 casos de dificultats de relació, 18 casos relacionats amb la neteja i higiene , 7 casos sobre problemàtiques d'espais comuns, 11 casos en temes d'humitats, 3 casos en la gestió de comunitats, 4 casos sobre obres, 5 casos d'altres temes (olors, ascensors, animals domèstics...) També cal destacar les orientacions i suports donats perquè certes comunitats es constitueixin legalment com a tals.

L'altre bloc important seria el de **l'ús de l'espai públic**, amb un total de **7 casos** que representa el **6%** del total (brutícia a solars, problemes a espais públics, etc.). I l'últim bloc el **d'activitats econòmiques** amb 2 casos que representen el **2%**.

El total de casos atesos per barris queda distribuït en :

Ctra. de Santpedor (21 casos, el 19%); Escodines (20 casos, el 18%); Barri Antic (15 casos, el 12%); Vic Remei (11 casos, el 9%); Plaça Catalunya-Saldes (10 casos, el 8%); La Font: (8 casos, el 7%); Sagrada Família (7 casos, 6%); Passeig i Rodalies (5 casos, el 4%); Balconada (4 casos, el 3%); Valldaura (4 casos, el 3%); Cal Gravat (4 casos, el 3%); Poble Nou: (4 casos, el 3%); Mion-Puigberenguer (2 casos, el 2%);P. Ignasi Puig-El Xup: (2 casos, el 2%) i Viladordis (1 cas, el 1%).

Respecte a l'**origen de la demanda**, aquesta pot arribar per diferents vies tals com: l'Oficina d'atenció al Ciutadà - OAC (32 casos, 26%); per via directa del mateix ciutadà (25 casos, 21%); Policia Local (18 casos, 15%); per les Associacions de veïns (9 casos, 8%); Administradors de finques (8 casos, 7%); Unitat de Salut (6 casos, 5%); per Serveis Socials (6 casos, 5%); Habitatge (5 casos, 4%); Mossos d'esquadra (3 casos, 3%); A través d'instància (2 casos, 2%); Urbanisme (1 cas, 1%); CITE-CCOO Manresa (1cas, 1%); Ensenyament (1 cas, 1%) i Regidoria de barris (1 cas, 1%).

Les coordinacions són una de les peces claus del treball, des del servei s'han donat un total de 160 coordinacions amb diferents departaments del propi ajuntament (P. Local, Serveis Socials, Medi Ambient, Salut, Habitatge, Urbanisme, etc.) i 100 coordinacions més a nivell extern (Administradors de finques, Món veïnal, Centres de Salut, Mossos d'Esquadra, CITE Manresa , DIAPO, etc.).

Des del servei també és col·labora amb altres projectes per tal de difondre aspectes bàsics de la convivència ciutadana així com donar a conèixer el mateix servei.

Durant aquest any 2019, s'han fet en aquesta línia les següents activitats: xerrada als estudiants del cicle d'Integració Social - IES Guillem Catà de Manresa, xerrada als alumnes de l'escola Diocesana de Navàs, diferents sessions de convivència i mediació al mòdul formatiu d'Acollida adreçat a població immigrada, xerrada sobre aspectes bàsics de convivència adreçada a persones amb protecció internacional de la Fundació Germà Tomàs Canet de Manresa. També s'ha seguit amb el projecte de difusió i sensibilització adreçat a diferents barris de la ciutat. Xerrada al barri de la Font dels Capellans. El total de participants en aquestes activitats va ser de **249 persones**.

Altres col·laboracions:

El Servei Enllaç també participa en les **Sessions d'Acollida** organitzades pel Programa d'Acollida/Nova Ciutadania de l'Ajuntament de Manresa.

La temàtica que abordem està relacionada amb aspectes de l'àmbit de la convivència i el civisme, tractant temes com: l'organització de les comunitats de veïns, eines i estratègies útils per a la resolució de conflictes, i informacions generals sobre ordenances municipals.... etc
Participa a les cinc edicions del curs que es fa el 2019, un dia cada edició.